

Fonction

MANAGER DE L'EXPERTISE DES OFFRES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MONITEUR DES VENTES RESEAU III.2 \(H/F\)](#)
- [MONITEUR DES VENTES RESEAU III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR APPUI VENTE MARCHE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI ACTION COMMERCIALE TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI PROJETS COMMERCIAUX III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE L'EXPERTISE DES OFFRES IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis, la /le Manager Expertise Offres assure la mise en place des actions auprès des équipes de la DC permettant la connaissance des offres standards, des process offres et des informations. Il organise les réponses aux demandes et les démultiplications au sein de son équipe.

Elle/Il garantit la performance, la motivation, le développement des compétences et le professionnalisme de son équipe.

Elle/il est assure l'intérim du/de la Directeur.rice en son absence.

Missions

Impulser/donner la direction/diriger

Vision, déployer la stratégie

“ Déploie la vision stratégique commerciale et en assure la mise en œuvre opérationnelle dans son domaine, en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs.

“ Communique la stratégie d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui donne du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets.

Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur l'atteinte des résultats

“ Garantit une organisation du travail optimisée et favorise les échanges au sein de son équipe, afin d'assurer la meilleure continuité et qualité de réponse aux sollicitations des collaborateurs de la DC.

“ Organise, oriente et dirige l'appui de son équipe à l'activité commerciale avec efficacité pour assurer :

- La formation continue sur les offres
- La connaissance des offres et des process
- Les réponses au fil de l'eau des collaborateurs de la Direction Commerciale
- Une contribution à l'ergonomie et la mise à jour des outils de connaissance des offres
- L'accompagnement personnalisé sur les offres et combinaisons d'offres

“ Met en oeuvre les ressources digital learning des Référents Digital Learning créées en lien avec l'Ecole des Ventes, et encourage l'intégration des ressources digital learning au service de la professionnalisation des vendeurs

“ Assure la synergie entre son équipe et les différents acteurs de la filière, notamment au sein de son pôle mais aussi avec l'expertise solution, la mise en marché et l'Ecole des ventes

- “ Est garant de la pertinence des supports, des modalités et de la qualité des accompagnements
- “ Participe aux travaux visant à concevoir des supports et des démarches innovants afin de renforcer l’efficacité des actions
- “ Favorise l’optimisation du temps appui commercial de son équipe au service des équipes commerciales.
- “ Décline les décisions prise en instances, remonte les alertes ou les propositions à son manager.
- “ Organise, supervise et accompagne la mise en œuvre du management du nominal en choisissant des objectifs responsabilisants et en favorisant le travail en équipe.
- “ Pilote et met en œuvre les standards de l’excellence managériale (réunion hebdomadaire, tour terrain, Entretien Mensuel de Performance et de Progrès EMPP..)
- “ Pilote les activités transverses de son périmètre.

Piloter la mise en œuvre des appuis et expertises

- “ Définit et suit les performances de ses équipes : contrôle et pilote leurs actions auprès des équipes des Directions des Ventes Entreprises, Grands Comptes et Télévente
- “ Favorise la professionnalisation des acteurs commerciaux sur l’expertise offre
- “ Garantit l’efficacité et l’exhaustivité du déploiement des actions nationales

Conquérir et développer le chiffre d’affaires

- “ Contribue avec son équipe, au développement du chiffre d’affaires en apportant son expertise sur les offres

Mobiliser/Développer les compétences

Accompagner les collaborateurs

- “ Motive et challenge ses collaborateurs dans l’atteinte et dépassement des résultats
- “ Favorise la professionnalisation de ses équipes
- “ Transfère son expertise et joue un rôle de référent
- “ Active les leviers de formation et formation continue
- “ Participe à la revue de personnel et de la détection des talents
- “ Accompagne ses collaborateurs à la réalisation de leurs projets professionnels

Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers

Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter, en impulsant et pilotant le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l’expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S’appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l’innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d’amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s’appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l’innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d’identification et d’apport de nouveautés dans son

activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

Projet

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en œuvre les mesures correctrices.

Risques et réglementation

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

Système d'excellence

Management du système d'excellence

Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.

Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en œuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les

gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

Remise en question

Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.

Environnement de travail

“ Au sein d'une entité de la Direction Commerciale sur le territoire

Relations internes/externes

Internes

- “ Managers des ventes
- “ Ecole des Ventes
- “ DAVN et DAV T
- “ Collaborateurs MEM
- “ Filiales et UA / BU

Externes

Prestataires de service

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1 à 9